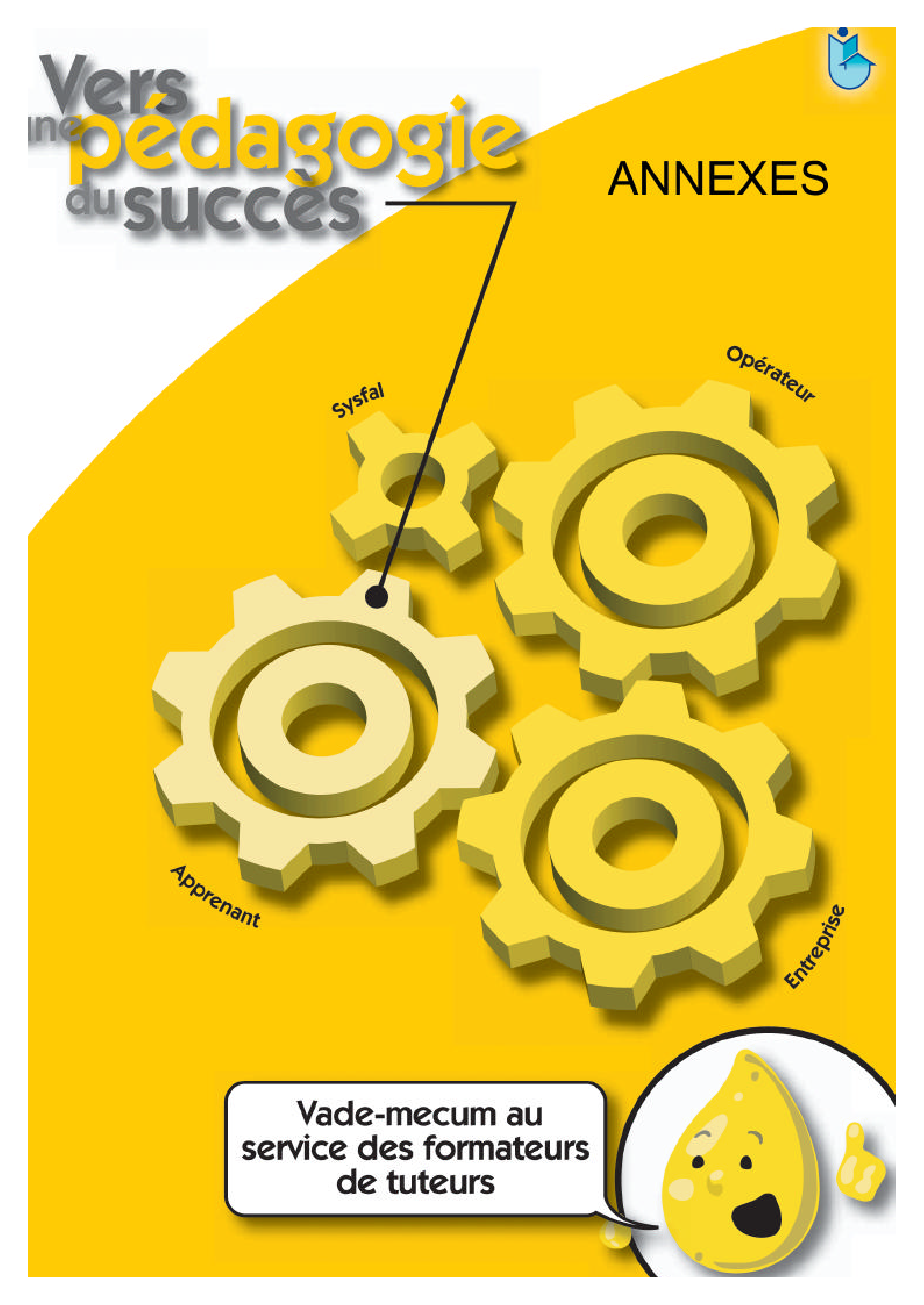


Vers une pédagogie du succès
ANNEXES
Sysfal
Opérateur
Apprenant
Entreprise
Vade-mecum au service des formateurs de tuteurs

ANNEXE 1

PROFIL DE FORMATION DU TUTEUR EN ENTREPRISE

La méthodologie définie par la C.C.P.Q. pour la rédaction des profils de formation impose que l'on fasse le détour par les profils de qualification (ou profils professionnels) décrivant les grandes fonctions de travail et les activités spécifiques de chaque métier.

Dans le cas du tuteur en entreprise, cette étape a été contournée en raison du fait qu'il ne s'agit pas à proprement parler d'un métier et que, par ailleurs, la fonction n'est pas encore clairement définie.

AVANT-PROPOS

Avant de lire ce profil de formation, le lecteur devrait prendre connaissance du sens que nous avons donné à deux mots et du rôle des symboles-liens dans le texte.

- **Apprenant** : dans tous nos textes pédagogiques, ce terme est utilisé pour désigner la personne qui fait l'objet de la formation en alternance. Il remplace notamment celui de stagiaire.

  Nous pensons que le mot **apprenant** convient mieux à la personne en alternance que celui de **stagiaire**. Ce dernier, au sens moderne du mot, est celui qui *« fait son stage, … période d'études pratiques imposée aux candidats à certaines professions libérales ou publiques. »* (Le Petit Robert, 1996). Le stage est en effet généralement perçu comme un temps d'application pratique de savoirs acquis en amont, ou à tout le moins, en dehors de la période du stage elle-même.

  Cette vision de l'exercice d'une pratique inclut l'application d'un savoir, mais pas une acquisition (de savoir, de savoir-faire ou de savoir-être) sur le lieu de la pratique. Or une pédagogie faisant appel à l'alternance articulée, **implique** le partenaire employeur dans la conquête et/ou la maîtrise de compétences.

  Par contre, l'**apprenant**, de apprendre (du latin apprehendere « saisir, comprendre »), est bien celui qui acquiert *« un ensemble de connaissances par un travail intellectuel ou par l'expérience. »* (Le Petit Robert, 1996). Reconnaître l'**expérience**, l'expérience de terrain, de la production, de la culture d'entreprise, etc., c'est admettre que l'on acquiert des savoirs (mais aussi des savoir-être et des savoir-faire) autre part que dans le monde de l'opérateur de formation (y compris l'école). Le statut de l'apprenant en alternance conforte cette approche sémantique : on apprend **aussi** en travaillant sur le lieu de production.

- **Accompagnateur** : c'est la personne qui « prend par la main » (dans accompagner, on retrouve la racine compagnon, copain) pour *« aller où il va en même temps que lui, aller de compagnie avec, … l'entourer »* (Le Petit Robert, 1996).

  Ce mot comporte donc implicitement le déplacement guidé vers le monde de l'employeur, le soutien psychologique et l'aide à la personne de l'apprenant. Il prend ainsi un sens large qui convient aux fonctions qui lui sont dédicacées au sein de l'opérateur de formation.

- Au regard des compétences listées dans le présent profil, vous trouverez les **symboles (● , ■ , ▲ , ⬘)** qui les relient au référentiel de formation.

  Si seules certaines compétences y ont été annotées, c'est parce que la Commission pédagogique de Sysfal a voulu mettre en évidence celles qui devraient être privilégiées dans la réalisation d'un programme modulaire basal de formation qui ne comporte que 32 heures de cours.

PROFIL DE FORMATION DU TUTEUR

Liens symboliques avec les modules du référentiel de formation

- ● Connaissance de l'apprenant
- ■ Connaissance des partenaires
- ▲ Connaissance et élaboration du programme de formation
- ▲▼ Notions de méthodologie appliquée

FONCTION 1 ACCUEILLIR ET ENCADRER LES APPRENANTS

Activités	Compétences
1.1 Recevoir l'accompagnateur, s'informer du profil de l'apprenant.	1.1.1 Tracer le profil de départ des apprenants (parcours scolaire, bilan de compétences, comportements sociaux, attitudes face à la formation, etc.).
	1.1.2 Identifier ce qui a amené l'apprenant à s'inscrire dans un parcours de formation en alternance (orientations d'études, motivation, recherche de qualification, relégation sociale, etc.).
	1.1.3 Identifier et mettre en rapport les caractéristiques (sociales, économiques, culturelles, psychologiques) des apprenants.
	1.1.4 Mettre en évidence et comprendre la problématique des différences culturelles (entre groupes sociaux, entre populations autochtones et immigrées).
	1.1.5 Détecter les signaux habituels de difficultés socio-émotionnelles et comportementales des apprenants (manque de maîtrise de soi, manque de concentration, problèmes psychomoteurs), en relation avec le comportement et les valeurs du tuteur. ●

	1.1.6. Confronter son propre schéma de valeurs à celui des apprenants et identifier ce qui relève des préjugés et des représentations.
	1.1.7 Identifier les comportements (verbaux, non verbaux) du tuteur qui risquent d'accroître les difficultés socio-émotionnelles et comportementales des apprenants.
	1.1.8 Relier les informations fournies par l'accompagnateur sur le parcours scolaire et la personnalité de l'apprenant à un schéma interprétatif plus général (théorique).
1.2 Participer à la découverte par l'apprenant du(des) métier(s) envisagé(s) et de la formation.	1.2.1 Décrire et faire observer le contexte de travail et les différentes tâches professionnelles.
	1.2.2 Situer le(les) métier(s) dans le processus de production et dans un parcours de formation globale.
	1.2.3 Discuter avec l'apprenant des habiletés, des aptitudes, des attitudes et des connaissances nécessaires à la pratique du (des) métier(s) et des contraintes qui y sont liées.
1.3 Planifier l'accueil : ▪ informer les collègues de l'arrivée de l'apprenant ; ▪ négocier les modalités (la procédure) de son accueil avec les collègues et avec la hiérarchie ;	1.3.1 Apprécier, dans les informations reçues sur l'apprenant, ce qui peut être communiqué et ce qui relève de la confidentialité.

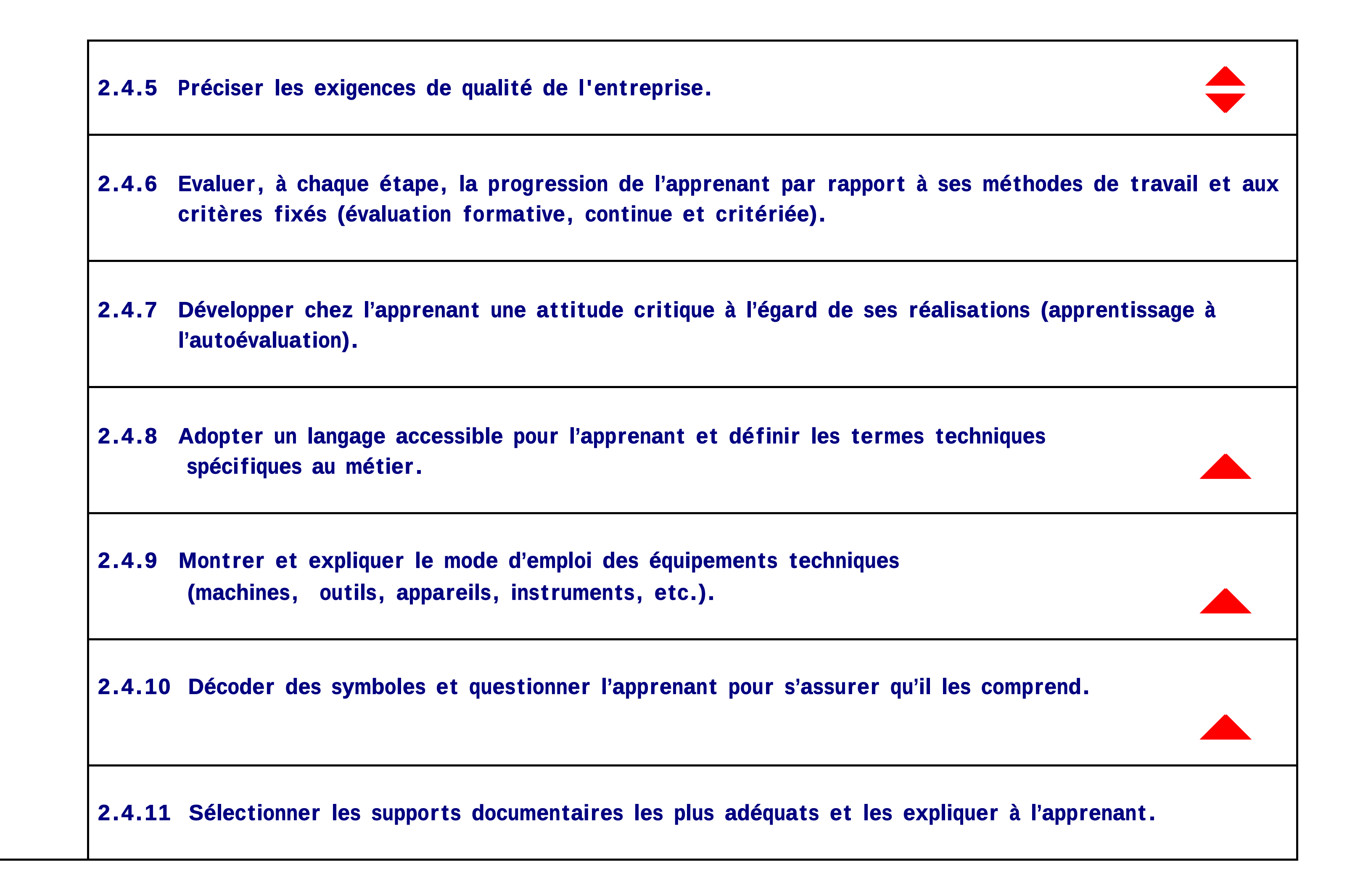
▪ préciser les objectifs de son travail dans l'entreprise ; ▪ identifier les collaborations et les formaliser.	**1.3.2 Identifier, à partir du plan de formation, les personnes et les services avec lesquels l'apprenant sera en relation et préciser les rôles attendus des différentes personnes (services) et de la hiérarchie.**
1.4 Accueillir l'apprenant : ▪ informer des modalités (de la procédure) d'accueil ; ▪ présenter l'entreprise, le poste de travail, les collègues ; ▪ informer des règlements de travail ; ▪ informer des usages et modes de fonctionnement (règles prescrites, règles informelles) ; ▪ expliquer les attentes de l'entreprise, des collègues, du tuteur (qualité du travail, comportements sociaux) ; ▪ interroger l'apprenant sur ses attentes ; ▪ valider le projet de l'apprenant ; ▪ conseiller ; ▪ formaliser les relations.	**1.4.1 Communiquer de manière empathique avec l'apprenant en tenant compte :** ▪ de sa situation de départ ; ▪ des attitudes verbales et non verbales ; ▪ de la nécessité d'éviter des familiarités inutiles.
	1.4.2 Définir, avec l'aide de l'accompagnateur, les comportements les mieux adaptés au profil particulier de l'apprenant et mettre en œuvre ces comportements.
	1.4.3 Etablir et expliquer l'organigramme simplifié de l'entreprise en distinguant : ▪ les grandes fonctions et départements ; ▪ les relations entre les fonctions ; ▪ les personnes ressources.
	1.4.4 Expliquer, en termes accessibles, le(s) poste(s) de travail au(x)quel(s) l'apprenant sera affecté en situant ce(s) poste(s) dans l'ensemble : ▪ du processus de production ; ▪ dans le plan de formation défini pour l'apprenant.

	1.4.5 Expliquer le règlement de travail en justifiant (par des exemples) les principales obligations qu'il comporte.
	1.4.6 Commenter les règles déontologiques liées à la profession et au contexte de l'entreprise.
	1.4.7 Expliquer les pratiques et usages spécifiques à l'entreprise ou à la profession (règles informelles).
	1.4.8 Etablir un contact motivant pour l'apprenant en confrontant ses attentes à celles de l'apprenant. ●
1.5 Orienter vers des personnes ressources ou des services et organismes compétents.	1.5.1 Situer son rôle par rapport à l'opérateur de formation dans le cadre de l'organisation de la formation en alternance (structure de formation, modes de fonctionnement, plan de formation, etc.).
	1.5.2 Expliquer à l'apprenant ce qu'il peut attendre des personnes qui constituent son environnement de travail. ■
	1.5.3 Identifier les services et organismes disponibles au sein de l'entreprise (adresses, compétences).
	1.5.4 Reconnaître les limites de ses compétences et prendre conscience de ses responsabilités.
	1.5.5. Exposer en termes précis et succincts un problème particulier rencontré avec un apprenant.

FONCTION 2 INITIER AUX PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Activités	Compétences
2.1 Créer un environnement favorable à l'apprentissage.	2.1.1 Traduire, avec l'aide de l'accompagnateur, les contenus didactiques et les objectifs du référentiel en termes de tâches à accomplir.
	2.1.2 Déterminer les tâches qui peuvent être confiées à l'apprenant compte tenu : ▪ de leur degré de complexité ; ▪ des acquis de l'apprenant ; ▪ des impératifs de la production.
	2.1.3 Expliquer à l'apprenant la tâche qui lui est demandée : ▪ son objectif ; ▪ ses étapes ; ▪ sa place dans le processus de production.
2.2 Organiser le poste de travail.	2.2.1 Déceler les contraintes spécifiques des postes de travail.
	2.2.2 Organiser son poste de travail et planifier le travail à exécuter pour : • favoriser les conditions d'apprentissage ; • respecter les mesures de sécurité ; • ne pas gêner la production ; • permettre le contrôle des activités de l'apprenant.

2.3 Prendre connaissance du référentiel de formation.	**2.3.1 Identifier, avec l'aide de l'accompagnateur, ce qui relève :** ▪ **de la formation de base indispensable ;** ▪ **des objectifs spécifiques et complémentaires ;** ▪ **du perfectionnement.**
	2.3.2 Identifier, avec l'aide de l'accompagnateur, une progression des apprentissages tenant compte : ▪ **des exigences de la production ;** ▪ **des acquis de l'apprenant.**
	2.3.3 Négocier avec l'accompagnateur l'articulation des apprentissages entre l'entreprise et l'opérateur de formation.
2.4 Montrer, expliquer les gestes professionnels et les démarches techniques.	**2.4.1 Décomposer un geste professionnel (simple, complexe) en différentes phases pour faciliter sa maîtrise par l'apprenant.**
	2.4.2 Expliquer les attitudes posturales les plus adéquates pour réaliser un travail.
	2.4.3 Observer la façon dont l'apprenant pose des gestes professionnels, repérer les situations qui font problème, corriger, conseiller.
	2.4.4 Expliquer un plan, un schéma, un croquis, des consignes de travail ; vérifier la compréhension de l'apprenant ; s'assurer que l'apprenant transpose correctement les données dans la réalité.



	2.4.5 Préciser les exigences de qualité de l'entreprise.
	2.4.6 Evaluer, à chaque étape, la progression de l'apprenant par rapport à ses méthodes de travail et aux critères fixés (évaluation formative, continue et critériée).
	2.4.7 Développer chez l'apprenant une attitude critique à l'égard de ses réalisations (apprentissage à l'autoévaluation).
	2.4.8 Adopter un langage accessible pour l'apprenant et définir les termes techniques spécifiques au métier.
	2.4.9 Montrer et expliquer le mode d'emploi des équipements techniques (machines, outils, appareils, instruments, etc.).
	2.4.10 Décoder des symboles et questionner l'apprenant pour s'assurer qu'il les comprend.
	2.4.11 Sélectionner les supports documentaires les plus adéquats et les expliquer à l'apprenant.

FONCTION 3 EVALUER LES ACQUIS PROFESSIONNELS ET AUTRES

Activités	Compétences
3.1 Prendre connaissance des grilles d'évaluation de compétences ou collaborer avec l'opérateur de formation à la construction de telles grilles.	3.1.1 Identifier avec précision : ▪ ce qui doit être évalué ; ▪ les temps d'évaluation (distinction : évaluation formative continue, évaluation intermédiaire, évaluation certificative) ; ▪ les références de l'évaluation (critères, indices ou indicateurs de réussite).
	3.1.2 Utiliser correctement les documents formalisés d'évaluation, participer à la construction d'une grille d'observation/évaluation.
	3.1.3 Participer aux bilans intermédiaires et à l'évaluation finale à partir de ses propres observations des maîtrises et des lacunes de l'apprenant, sur la base d'une grille d'observation.
	3.1.4 Repérer les moments et les situations qui ont posé problème.
	3.1.5 Proposer des remédiations éventuelles (à court terme) et des solutions à mettre en oeuvre à l'avenir.

FONCTION 4 CONTRIBUER A LA SECURITE (SANTE) DES PERSONNES ET DES LIEUX DE TRAVAIL, AU RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Activités	Compétences
4.1 Informer des normes et procédures de sécurité.	4.1.1 Commenter et justifier les normes et procédures de sécurité fixées par l'entreprise.
4.2 Adopter les attitudes favorables à la sécurité, à l'hygiène, à la santé dans l'entreprise.	4.2.1 Attirer l'attention de l'apprenant sur toutes les sources possibles de danger.
	4.2.2 Veiller au strict respect des attitudes de sécurité et d'hygiène.
	4.2.3 Expliquer à l'apprenant les notions ergonomiques acquises par l'expérience.
4.3 Expliquer la manipulation des équipements de sécurité.	4.3.1 Commenter, dans un mode d'emploi ou un mode opératoire, les recommandations sécuritaires et vérifier que l'apprenant les comprend.
	4.3.2 Interroger l'apprenant sur les risques (pour lui-même, pour les autres, pour l'entreprise) inhérents au non respect des recommandations sécuritaires.
4.4 Informer des réglementations en matière de respect de l'environnement.	4.4.1 Commenter et justifier les règles à appliquer en matière de respect de l'environnement.

UNE MATRICE DE COMPETENCES

L'énumération de ces fonctions, activités et compétences n'aurait qu'une valeur documentaire si elle ne permettait de définir une « matrice » de compétences mettant en perspective les maîtrises à acquérir.

Dans le tableau ci-dessous, nous proposons de mettre en évidence les corrélations existant entre les compétences souhaitées du tuteur.

COMPETENCES GENERALES / COMPETENCES INSTRUMENTALES	1. Caractériser l'apprenant(e) du point de vue sociologique et comportemental	2. Caractériser le(s) poste(s) de travail prévu(s) dans le plan de formation	3. Identifier les structures de formation et leurs acteurs	4. Identifier les contraintes et ressources du référentiel de formation	5. Appliquer une méthodologie d'observation de l'apprenant(e)	6. Identifier les éléments de l'apprentissage qui doivent être évalués et la façon de les évaluer
1. Accueillir l'apprenant(e)						
2. Orienter l'apprenant(e) vers les personnes ressources et les organismes compétents						
3. Initier aux pratiques professionnelles						
4. Evaluer						
5. Contribuer à la sécurité des personnes et des lieux de travail						

ANNEXE 2

REFERENTIEL DE FORMATION DU TUTEUR EN ENTREPRISE

REFERENTIEL DE FORMATION DU TUTEUR

1. OBJECTIF

La formation tutorale, conçue comme une forme moderne de compagnonnage, a pour objectif de contribuer à la maîtrise par l'apprenant des compétences professionnelles de base.

La notion de compétence est ici entendue comme un ensemble intégré et dynamique de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être dans la réalisation d'une tâche concrète.

Il importe donc de sensibiliser les candidats tuteurs à l'importance de leur intervention dans la construction de compétences, les aspects spécifiquement relationnels n'intervenant qu'au titre de facilitations de l'apprentissage.

Cette formation de base est donc bien une formation de sensibilisation.

2. METHODOLOGIE

S'agissant d'une formation de base, il va de soi que les notions à maîtriser sont élémentaires. Par ailleurs, il est exclu d'assurer la formation sous la forme de cours magistraux et de faire référence à des notions psycho-pédagogiques. Bien au contraire, c'est une dynamique de la réflexion collective qu'il convient de mettre en place, au départ des savoirs et des savoir-faire que les tuteurs maîtrisent.

Par exemple, le module 4 (notions de méthodologie appliquée) ne devrait pas aller au-delà d'une réflexion consistant à décomposer certaines tâches en différentes phases de façon à en faciliter la compréhension par l'apprenant, de (dé)montrer le geste professionnel adéquat, d'attirer l'attention sur ce qui paraît essentiel pour sa

maîtrise. De la même manière, il s'agit de familiariser le tuteur au questionnement systématique sur des notions théoriques indispensables à l'exécution d'une tâche (lecture de plans, de modes d'emploi, de modes opératoires, etc.) et sur la justification des règles de sécurité et d'hygiène.

Dans les modules 3 et 4, on privilégiera la construction collective d'outils (planification du parcours de formation, décomposition des activités en phases, formulation d'indicateurs de maîtrise) : si des modèles transversaux sont fournis par le formateur, celui-ci veillera à ce que chaque candidat tuteur les adapte aux réalités de son milieu de travail et, le cas échéant, à sa conception du métier.

On veillera aussi à fournir aux candidats tuteurs des supports théoriques bien ciblés pour chacun des modules de la formation.

3. CONTENU

Cet avant-projet est conçu pour une formation de base de 32 heures (activation possible du congé-éducation payé).

Il est conçu de façon modulaire, chaque module étant centré sur un thème :

- ● MODULE 1 Connaissance de l'apprenant ;
- ■ MODULE 2 Connaissance des partenaires ;
- ▲ MODULE 3 Connaissance et élaboration du programme de formation ;
- ◆ MODULE 4 Notions de méthodologie appliquée.

Un cinquième module de "régulation" sera organisé après quelques semaines de pratique du tutorat. Il devrait permettre aux tuteurs de rassembler les problèmes et les difficultés qu'ils ont rencontrés, d'évaluer les solutions qu'ils y ont apportées, d'en prospecter d'autres et d'identifier les nouveaux besoins en formation.

MODULE 1 Connaissance de l'apprenant

Durée : 6 heures.

Compétences du profil de formation prises en compte dans ce module : 1.1.5, 1.1.6, 1.1.7, 1.4.1, 1.4.2, 1.4.8.

COMPORTEMENT ATTENDU

Le candidat tuteur doit structurer les informations qu'il reçoit à propos de l'apprenant et définir les comportements adéquats qu'il s'agit de mettre en œuvre dans son encadrement.

PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. S'interroger sur les représentations que l'on a de l'apprenant engagé dans une formation en alternance.

B. Inventorier les causes principales du décrochage scolaire :

- **liées à l'individu lui-même ;**
- **liées à son environnement (famille, quartier, etc.) ;**
- **liées aux caractéristiques de son milieu d'origine (économiques, sociales, culturelles).**

C. S'interroger sur l'impact d'échecs répétés sur la construction d'une personnalité :

- **auto-dévaluation ;**
- **sentiment d'exclusion et de rejet ;**
- **refus du modèle social ;**
- **etc.**

D. Confronter les informations objectives aux préjugés et représentations sociales courantes comme par exemple :

- **le jeune sous-qualifié est un paresseux ;**
- **les chômeurs sont des profiteurs ;**
- **la marginalité (par rapport aux normes dominantes) ;**
- **etc.**

E. S'informer sur les signaux habituels des difficultés socio-émotionnelles et comportementales de l'apprenant :

- **apparences vestimentaires (« look ») ;**
- **langage ;**
- **traits de personnalité ;**
- **réactions d'auto-défense ;**
- **degré de confiance en soi ;**
- **comportement social ;**
- **etc.**

F. A partir de cas rapportés par l'accompagnateur, faire une hypothèse sur l'origine des comportements inhabituels (hors normes) manifestés par l'apprenant et imaginer ce que pourraient être les attitudes du tuteur les mieux adaptées aux situations particulières.

G. Identifier les priorités éducatives des relations entre le tuteur et l'apprenant :

- **rendre confiance (en lui-même, en ses capacités d'apprendre) ;**
- **encourager ;**
- **fixer des objectifs accessibles ;**
- **resocialiser ;**
- **etc.**

MODULE 2 Connaissance des partenaires

Durée : 3 heures.

Compétences du profil de formation prises en compte dans ce module : 1.4.3, 1.5.2, 2.3.3.

COMPORTEMENT ATTENDU

Le candidat tuteur fait une présentation précise de son entreprise et situe le parcours de l'apprenant dans un schéma général de formation (structures scolaires classiques, C.E.F.A., FOREM et ORBEM, Classes moyennes, Promotion sociale, formations privées, etc.).

PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Etablir l'organigramme de l'entreprise en mettant en relation :

- **ses différents départements ;**
- **les entreprises de l'amont et de l'aval dans la chaîne de production.**

B. Identifier les services et les personnes avec lesquels l'apprenant est susceptible d'entrer en relation.

C. Exprimer, à partir de sa formation initiale et de son expérience professionnelle, la représentation que l'on a du métier et la confronter aux profils de qualification existants (1).

(1) Profils de qualifications établis par la Commission communautaire des Professions et Qualifications (C.C.P.Q.) et profils de secteurs.

D. Identifier les responsabilités respectives des différents partenaires dans la mise en œuvre et la réussite du parcours de formation.

E. Identifier et comprendre les modalités de liaison entre l'entreprise et l'opérateur de formation, y compris les outils d'observation et d'évaluation.

F. Connaître les structures de formation (communautaires, régionales).

MODULE 3 Connaissance et élaboration du programme de formation

Durée : 11 heures.

Compétences du profil de formation prises en compte dans ce module : 2.1.1, 2.1.2, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.4.8, 2.4.9, 2.4.10.

COMPORTEMENT ATTENDU

A partir des objectifs de formation, le candidat tuteur négocie et construit une planification des apprentissages (1) avec l'opérateur.

(1) Il est souhaitable que les candidats tuteurs aient connaissance des profils établis par la Commission Communautaire des Professions et Qualifications (C.C.P.Q.) : profils de qualifications qui décrivent les métiers des différents secteurs d'activité (agronomie, hôtellerie-restauration, industrie, construction, services aux personnes, économie, arts appliqués, textile-habillement, sciences appliquées) et profils de formation qui précisent les compétences indispensables à acquérir pour exercer valablement les activités spécifiques à chaque métier et qui fournissent des indicateurs de maîtrise de ces compétences.

PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Identifier les ressources et les contraintes du milieu de production, le degré d'autonomie de l'apprenant, la hiérarchisation des objectifs (fondamentaux, complémentaires, de perfectionnement).

B. Organiser une chronologie cohérente des contenus du plan de formation en tâches à accomplir en précisant pour chacune, si nécessaire :

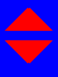
- le poste et/ou la situation de travail ;
- l'(les) objectif(s) à atteindre ;
- les critères de qualité du « produit » à obtenir.

C. Identifier les savoirs à acquérir :

- en amont et en aval d'un apprentissage ponctuel ;
- qui permettent une extension (généralisation) d'un apprentissage ponctuel.

D. Pour chaque apprentissage, identifier :

- le vocabulaire spécifique (machines, outils, techniques, etc.) ;
- les capacités transversales qui seront exercées :
  - lecture d'un plan, d'un schéma, d'un croquis, d'un mode opératoire ;
  - décodage du mode d'emploi de certains équipements ;
  - compréhension et utilisation des divers documents administratifs et commerciaux (notes de service, registre du courrier, factures, bons de commande, etc.) ;
  - justification des règles d'hygiène et de sécurité à respecter, etc.



MODULE 4 Notions de méthodologie appliquée

Durée : 6 heures.

Compétences du profil de formation prises en compte dans ce module : 2.4.1, 2.4.3, 2.4.4, 2.4.5, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.5.

COMPORTEMENT ATTENDU

Le candidat tuteur est capable de définir une méthodologie appliquée à l'apprentissage du métier et d'établir un mode de communication approprié.

PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Situer le poste de travail auquel l'apprenant est affecté :

- **par rapport à la chaîne de production ;**
- **par rapport au parcours de formation ;**
- **par rapport aux étapes de la formation ;**
- **par rapport à l'objectif final.**

B. Spécifier, pour chaque tâche, les comportements concrets qui seront observés (savoir-faire et savoir-être) et les indicateurs de maîtrise qui seront pris en compte dans l'évaluation.

C. Identifier les différentes phases d'un geste professionnel et/ou d'une activité technique plus ou moins complexe :

- **montrer ;**
- **décomposer ;**
- **expliquer ;**
- **faire faire.**

D. Expliquer, dans un langage adapté à l'apprenant, la façon de lire un plan, un schéma, un mode opératoire, etc. (savoir-faire cognitifs).

E. Apprendre à formuler des questions simples pour vérifier la compréhension par l'apprenant des éléments d'un document.

F. Préparer (inventorier, hiérarchiser) les critères d'évaluation de la formation sur la base des méthodes, des outils et des documents de l'opérateur de formation.

En fait d'évaluation, on insistera tout particulièrement sur son rôle formatif : feed-back précis sur les différentes phases d'un savoir-faire (cf. module 4, point C), sur des connaissances techniques et procédurales (cf. module 3, points C et D).

Par ailleurs, la formation veillera tout particulièrement :

- ***à identifier, parmi les différents critères de l'évaluation finale, ceux qui relèvent de la compétence du tuteur ;***
- ***à formuler des indicateurs de maîtrise.***

MODULE 5 Régulation

Durée : 6 heures.

Voir note au bas de la page 3.

EVALUATION DE LA FORMATION

Une première évaluation portera essentiellement sur les modules 3 et 4.

Chaque candidat tuteur sera invité à produire, selon un modèle simple proposé par le formateur, un document dans lequel il adaptera aux réalités de l'environnement de travail dans lequel aura lieu la formation, les points B, C et D du module 3 et D du module 4 du présent programme.

L'évaluation prendra notamment en compte :

- **la cohérence de la chronologie des tâches auxquelles l'apprenant sera affecté (planification) ;**
- **la pertinence des savoirs identifiés en amont et en aval de chaque activité ;**
- **les capacités transversales qui seront exercées à l'occasion de chaque activité ;**
- **la pertinence des indicateurs de maîtrise.**

ANNEXE 3

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

TUTEUR EN ENTREPRISE
DANS LE CADRE DE LA FORMATION
EN ALTERNANCE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

CODE : 983140U21D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 903
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 14 mai 2001 ,
sur avis conforme de la Commission de concertation

TUTEUR EN ENTREPRISE DANS LE CADRE DE LA FORMATION EN ALTERNANCE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. FINALITES GENERALES

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité doit :

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et, d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. FINALITES PARTICULIERES

L'unité de formation vise à permettre au candidat tuteur en entreprise, c'est-à-dire en organisation marchande et non marchande:

- de se sensibiliser à la fonction de tuteur et à l'importance de son intervention dans la construction des compétences ;
- d'identifier et de transmettre des compétences professionnelles de base.

La notion de compétence est ici entendue comme un ensemble intégré et dynamique de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être dans la réalisation d'une tâche concrète.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Le candidat tuteur sera capable de :

- produire, à partir d'un texte et/ou d'une intervention orale ayant trait au monde du travail ou des affaires, une communication contenant :
  - le résumé des idées forces,
  - leur articulation,
  - un commentaire personnel argumenté ;
- répondre à des questions écrites ou orales portant sur un texte ayant trait au monde du travail ou des affaires, et plus particulièrement sur :
  - la valeur de l'argumentation;
  - l'intention de l'auteur;
  - le sens du vocabulaire;
  - le style et le niveau de langue choisis.

2.2 Titres pouvant en tenir lieu :

Certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré (ou Certificat d'enseignement secondaire inférieur).

3. HORAIRE MINIMUM DE FORMATION

3.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Connaissance de l'apprenant en formation en alternance	CT	B	06
Connaissance des partenaires de la formation	CT	B	04
Connaissance et élaboration du programme de formation : méthodologie spéciale	CT	F	06
Mise en œuvre d'une activité de tutorat : méthodologie spéciale	CT	F	10
3.2. Part d'autonomie		P	06
Total des périodes			32

4. PROGRAMME

4.1. Connaissance de l'apprenant en formation en alternance :

Le candidat tuteur sera capable de structurer les informations reçues du partenaire au sujet de l'apprenant et de définir les comportements adéquats à mettre en œuvre dans l'encadrement de ce dernier.

Pour ce faire, il devra acquérir les notions essentielles pour :

4.1.1.

- s'interroger sur ses représentations et celles de la société à propos de l'apprenant engagé dans une formation en alternance ;
- s'interroger à propos du parcours antérieur qui a influencé la construction de la personnalité ;
- identifier d'éventuels indicateurs des difficultés socio-émotionnelles et comportementales de l'apprenant :
  - apparences vestimentaires ;
  - langage ;
  - traits de personnalité ;
  - réactions d'autodéfense ;
  - degré de confiance en soi ;
  - comportement social;
- inventorier les causes principales du choix du parcours en alternance :
  - liées à l'individu lui-même ;
  - liées à son environnement (famille, quartier, etc.) ;
  - liées aux caractéristiques de son milieu d'origine (économiques, sociales, culturelles) ;

4.1.2. exprimer les causes du choix de la fonction de tuteur et identifier les priorités éducatives des relations entre le tuteur et l'apprenant :

- la remise en confiance (en lui-même, en ses capacités d'apprendre) ;
- l'encouragement ;
- la fixation d'objectifs accessibles ;
- la resocialisation ;

4.2. Connaissance des partenaires de la formation

Sur base de son expérience professionnelle dans l'entreprise, le candidat tuteur doit être capable de faire une présentation précise de son lieu de travail et de situer globalement le parcours de l'apprenant dans un schéma général de formation (structures scolaires classiques, CEFA, Forem, Orbem , enseignement de promotion sociale, formations privées, etc.).

Pour ce faire, le candidat tuteur devra :

4.2.1. établir l'organigramme de l'entreprise en mettant en relation :

- les différents départements éventuels ;
- les organisations intervenant en amont et en aval ;

identifier les services et les personnes avec lesquels l'apprenant est susceptible d'entrer en relation ;

exprimer, à partir de sa formation initiale et de son expérience professionnelle, la représentation qu'il a du métier et la confronter aux profils de qualification existants ;

4.2.2. identifier les responsabilités respectives des différents partenaires dans la mise en œuvre et la réussite du parcours de formation ;

identifier et comprendre les modalités de liaison entre l'entreprise et l'opérateur de formation, y compris les outils d'observation et d'évaluation ;

identifier les structures de formation communautaires et régionales.

4.3. Connaissance et élaboration du programme de formation : méthodologie spéciale

A partir des objectifs de formation, sur base de cas vécus et de mise en situation réelle, le candidat tuteur doit être capable de négocier et construire avec l'aide du chargé de cours un modèle de planification des apprentissages en collaboration avec l'opérateur.

Pour ce faire, il devra :

- identifier les ressources et les contraintes liées au secteur d'activité, le degré d'autonomie de l'apprenant, la hiérarchisation des objectifs (fondamentaux, complémentaires et de perfectionnement) ;
- organiser une chronologie cohérente des contenus du plan de formation en tâches à accomplir en précisant pour chacune, si nécessaire :
  - le poste et/ou la situation de travail ;
  - l'(les) objectifs(s) à atteindre ;
  - les critères de qualité du " produit/service " à obtenir ;
- identifier les savoirs en amont et en aval d'un apprentissage ponctuel pour permettre une extension (généralisation) de cet apprentissage ;
- justifier pour chaque apprentissage la conformité à la réglementation en matière de prévention et de protection au travail ;
- identifier pour chaque apprentissage :
  - le vocabulaire spécifique (machines, outils, techniques, etc.) ;
  - les capacités transversales qui seront exercées :
    - lire un plan, un schéma, un croquis, un mode opératoire, un organigramme ;
    - décoder le mode d'emploi de certains équipements ;
    - comprendre et utiliser divers documents administratifs et commerciaux (notes de service, registre du courrier, factures, bons de commande).

4.4. Mise en œuvre d'une activité de tutorat : méthodologie spéciale

Le candidat tuteur doit être capable de définir une méthodologie adaptée à l'apprentissage du métier et d'établir un mode de communication approprié.

Pour ce faire, il devra :

- situer le poste de travail auquel l'apprenant est affecté par rapport :
  - aux autres postes intervenant dans son champ d'activités
  - au parcours de formation ;

- spécifier pour chaque tâche, les comportements concrets qui seront observés (savoir-faire et savoir-être) et les indicateurs de maîtrise qui seront pris en compte dans l'évaluation ;
- identifier les différentes phases d'un geste professionnel et/ou d'une activité technique plus ou moins complexe et justifier pour chaque apprentissage la conformité à la réglementation en matière de prévention :et de protection au travail :
  - montrer ;
  - décomposer ;
  - expliquer ;
  - faire exécuter ;
- expliquer, dans un langage adapté à l'apprenant, la façon de lire un plan, un schéma, un mode opératoire, un organigramme ;
- apprendre à formuler des questions simples pour vérifier la compréhension par l'apprenant des éléments d'un document ;
- préparer (inventorier, hiérarchiser) les critères d'évaluation de la formation sur base des méthodes, des outils, des documents et des critères de l'opérateur de formation.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant devra prouver qu'il est capable :

- de produire, selon un modèle simple proposé par le chargé de cours, un document dans lequel il adaptera aux réalités de l'entreprise où aura lieu le tutorat, la construction collective d'outils (planification du parcours de formation, décomposition des activités en phases, formulations d'indicateurs de maîtrise) qui tienne compte des engagements vis-à-vis de l'opérateur;
- d'organiser de manière cohérente la chronologie des tâches auxquelles l'apprenant sera affecté (planification) ;
- d'émettre une hypothèse sur l'origine des comportements inhabituels (hors normes) manifestés par l'apprenant et imaginer quelles pourraient être les attitudes du tuteur les mieux adaptées aux situations particulières rapportées par l'accompagnateur ;
- de cerner de façon pertinente les savoirs identifiés en amont et en aval de chaque activité ;
- de déterminer avec justesse les capacités transversales qui seront exercées à l'occasion de chaque activité.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte de la manière :

- de répertorier les problèmes et les difficultés qu'il a rencontrés ;
- d'évaluer les solutions qu'il y a apportées ;
- d'en prospecter éventuellement d'autres ;
- d'identifier les nouveaux besoins en formation ;
- de composer un schéma d'évaluation sur base d'indicateurs de maîtrise précis.

6. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L’expert aura une expérience de l’accompagnement des stagiaires en entreprise d’au moins 3 ans.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Pour les cours de “ Connaissance et élaboration du programme de formation : méthodologie spéciale ” et de “ Mise en œuvre d’une activité de tutorat : méthodologie spéciale ”, il est recommandé de ne pas constituer de groupes de plus de 12 étudiants.

SPECIMEN

COMMUNAUTÉ FRANÇAISE DE BELGIQUE
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DE LA RECHERCHE ET DE LA FORMATION
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE



Secrétariat permanent de la Formation en Alternance
SYSFAL a.s.b.l.
Boulevard Tirou, 185
6000-CHARLEROI



Université du Travail Institut d'enseignement technique secondaire
Boulevard Roullier, 1
6000-CHARLEROI



Institut de promotion sociale Saint-Laurent
Rue Saint-Laurent, 33
4000-LIEGE

ATTESTATION DE RÉUSSITE DE L'UNITÉ DE FORMATION

TUTEUR EN ENTREPRISE DANS LE CADRE DE LA FORMATION EN ALTERNANCE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPÉRIEUR DE TRANSITION
Unité de formation approuvée par le Gouvernement sous le numéro de code 98 31 40 U21 D1

Conformément aux articles 48, 49 et 55 alinea 1 du décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, le Conseil des études, chargé de procéder à l'évaluation **de l'unité de formation susvisée** atteste que

Monsieur / Madame / Mademoiselle

né(e) à , le

a suivi avec fruit dans les établissements précités, en **2000-2001**
l'unité de formation susvisée
comportant au total 32 périodes d'activités d'enseignement.

Attendu qu'il (elle) termine ses études avec succès :

ACTIVITÉS D'ENSEIGNEMENT	CLASSEMENT	PÉRIODES
Connaissance de l'apprenant en formation en alternance	CT	06
Méthodologie spéciale : connaissance des partenaires de la formation	CT	04
Méthodologie spéciale : connaissance et élaboration du programme de formation	CT	10
Notions de méthodologie appliquée	CT	06
Part d'autonomie		06
Total des périodes		**32**

LE CONSEIL DES ÉTUDES LUI DÉLIVRE LA PRÉSENTE ATTESTATION

Le Conseil des études,

Fait à Charleroi, le

Les outils de la mallette pédagogique

• Un Vade-mecum tuteur qui répertorie une quantité d'informations pratiques à l'usage des tuteurs.
• Un Vade-mecum formateur qui analyse, sur base de deux expériences pilotes, l'ensemble des compétences à développer chez le tuteur inscrit à une formation de tuteur en entreprise.

Autres réalisations

• Une mallette Qualité à l'usage des praticiens de l'alternance.
• Sysfal Info, bimestriel à l'usage des praticiens de l'alternance.
• Une application informatisée de procédure d'agrément de la Région wallonne.
• CD-ROM Interactif.
• Rapports d'activités.
• Un programme de calcul du coût salarial.
• Une présentation de la formation en alternance aux différents acteurs.

Ces documents et beaucoup d'autres informations et outils pratiques sont accessibles et/ou téléchargeables sur www.sysfal.be.

Les originaux peuvent être commandés en vous inscrivant à la mailing liste de notre site Internet ou directement auprès de SYSFAL.



Secrétariat permanent de la Formation en Alternance
SYSFAL a.s.b.l.

Bat. "A.G." - 7ème étage
Boulevard Tirou 185 • 6000 Charleroi
Tél. : +32 (0) 71 20 68 78 • Fax : +32 (0) 71 33 39 95
n°vert : 0800/92 345

www.sysfal.be







Une initiative de la Région wallonne et de la Communauté française avec le soutien du Fonds social européen

Editeur responsable : Serge MOUSSET, Sysfal asbl, Boulevard Tirou 185, 6000 Charleroi - Conception : www.eecom.be - Création : www.visible.be